

**SCHEDA: Servizio di monitoraggio dei servizi regionali di trasporto ferroviario mediante l'esecuzione di rilievi, indagini ed elaborazioni riguardanti gli standard di qualità e il traffico dei viaggiatori nelle stazioni**

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Tipologia di servizio</b> | Servizio di monitoraggio dei servizi regionali di trasporto ferroviario mediante l'esecuzione di rilievi, indagini ed elaborazioni riguardanti gli standard di qualità e il traffico dei viaggiatori nelle stazioni  |
| <b>Oggetto del servizio</b>  | <p>Il servizio ha per oggetto i seguenti Pacchetti di attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pacchetto A):</b> rilevazioni degli standard di qualità delle stazioni e treni oggetto dei Contratti di Servizio sottoscritti dalla Regione Lombardia. Il servizio è dettagliatamente descritto in calce alla presente scheda;</li> <li>• <b>Pacchetto B):</b> rilevazioni del traffico viaggiatori saliti e discesi dai treni in alcune stazioni del territorio lombardo o servite dal Servizio Ferroviario Regionale. Il servizio è dettagliatamente descritto in calce alla presente scheda;</li> <li>• <b>Pacchetto C):</b> rilevazioni sulle abitudini di mobilità degli utilizzatori del servizio ferroviario regionale. Il servizio è dettagliatamente descritto in calce alla presente scheda.</li> </ul> <p>Le rilevazioni di cui al Pacchetto A) dovranno essere effettuate utilizzando le schede di rilevazione predisposte da Regione Lombardia secondo i contenuti dei Contratti di servizio vigenti, rispettandone i contenuti essenziali. Tali schede potranno essere parzialmente modificate nel corso di vigenza del contratto da parte della Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità Sostenibile della Giunta di Regione Lombardia (di seguito per brevità indicata Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità) al fine di recepire i nuovi standard di qualità per treni e stazioni, richiesti dagli aggiornamenti dei contratti di servizio di Regione Lombardia.</p>  |
|                              | <p><b>Pacchetto A) Rilevazione standard di qualità delle stazioni e treni oggetto dei Contratti di Servizio sottoscritti da Regione Lombardia</b><br/> Le attività del pacchetto A sono organizzate e svolte con le caratteristiche di cui ai successivi punti A.1, A.2, A.3, A.4, A.5</p> <p><b>Pacchetto B) - Rilevazione del traffico viaggiatori</b><br/> Le attività del pacchetto B si articolano in 2 interventi:<br/> B.1) conteggio viaggiatori saliti e discesi nelle stazioni<br/> B.2) somministrazione di questionari su treni e stazioni<br/> Le attività dell'intervento B.1 sono organizzate e svolte con le caratteristiche di cui ai successivi punti B.1.1, B.1.2, B.1.3, B.1.4<br/> Le attività dell'intervento B.2 sono organizzate e svolte con le caratteristiche di cui ai successivi punti B.2.1, B.2.2, B.2.3, B.2.4</p> <p><b>Pacchetto C) - Rilevazioni sulle abitudini di mobilità degli utilizzatori del servizio ferroviario regionale</b><br/> Le attività del Pacchetto C sono organizzate e svolte con le caratteristiche di cui al successivo punto C</p> <p><i>DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ PER OGNI PACCHETTO:</i><br/> A.1 Definizione del campione per i rilievi degli standard di qualità delle stazioni<br/> A.2 Definizione del campione per i rilievi degli standard di qualità dei treni<br/> A.3 Personale addetto al rilievo degli standard di qualità di stazioni e treni<br/> A.4 Effettuazione dei rilievi degli standard di qualità di stazioni e treni<br/> A.5 Restituzione dei risultati dei rilievi degli standard di qualità di treni e stazioni<br/> B.1.1 Tipologia dei rilievi<br/> B.1.2 Effettuazione dei rilievi<br/> B.1.3 Organizzazione dei rilievi<br/> B.1.4 Restituzione dei risultati<br/> B.2.1 Tipologia dei rilievi</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>B.2.2 Effettuazione dei rilievi<br/> B.2.3 Organizzazione dei rilievi<br/> B.2.4 Restituzione dei risultati<br/> C Caratteristiche dell'indagine ed effettuazione dei rilievi<br/> D Modalità di effettuazione del servizio</p> <p>Allegato 1: Diretrici del SFR in Lombardia - campione minimo trimestrale<br/> Allegato 2: Stazioni ferroviarie in Lombardia<br/> Allegato 3: Schede per il monitoraggio degli standard di qualità dei treni e stazioni del SFR<br/> Allegato 4: Pacchetto A - Elaborati da consegnare, analisi preliminari sui dati, riepilogo scadenze e modalità di trasmissione<br/> Allegato 5: Stazioni in cui effettuare il rilievo del traffico viaggiatori (Intervento B.1)<br/> Allegato 6: Elaborati da consegnare e analisi preliminari sui dati relativi ai rilievi di traffico viaggiatori nelle stazioni del SFR (Intervento B.1)</p>  |
| <b>Sedi di esecuzione del servizio</b> | <p>Le principali attività previste dal contratto (rilievi e indagini) verranno svolte presso le stazioni situate in Lombardia (di cui agli Allegati 2 e 5) e sui treni oggetto di contratto di servizio con Regione Lombardia. Le attività di verifica, supporto e confronto con il Committente si svolgeranno a Milano, presso gli uffici della Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità</p>  |
| <b>Prodotti e relative tempistica</b>  | <p><b>Pacchetto A</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programma mensile dei rilievi su treni e stazioni: Entro il giorno 20 del mese antecedente</li> <li>• Elenco giornaliero dei treni rilevati: entro le h 9 del giorno successivo al rilievo</li> <li>• Rilievi giornalieri effettuati sui treni: entro le h 9 del giorno successivo al rilievo</li> <li>• Elenco giornaliero delle stazioni rilevate: entro le h 9 del giorno successivo al rilievo</li> <li>• Rilievi giornalieri effettuati sulle stazioni: entro le h 9 del giorno successivo al rilievo</li> <li>• Database rilievi mensili sui treni: mensilmente, entro il giorno 15 del mese successivo.</li> <li>• Database rilievi mensili in stazione: mensilmente, entro il giorno 15 del mese successivo.</li> <li>• Database trimestrale + foto: entro il giorno 15 del mese successivo del trimestre</li> <li>• Posizione dotazioni di interscambio: entro il giorno 15 del mese successivo del trimestre</li> <li>• Rendicontazione mensile impiego rilevatori: entro 15 giorni dal termine dei rilievi mensili</li> <li>• Report di sintesi rilievi del trimestre: entro il giorno 15 del mese successivo del trimestre</li> <li>• Relazione annuale: entro il giorno 15 del mese successivo dell'anno di riferimento</li> </ul> <p><b>Pacchetto B</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• B.1 - Programma dei rilievi nelle stazioni: entro il 15.10 di ogni anno</li> <li>• B.1 - database completo del rilievo traffico: entro il 31.12 di ogni anno</li> <li>• B.1 – relazione finale sul rilievo del traffico: entro il 31.12 di ogni anno</li> <li>• B.2 – restituzione dati questionari: entro 15 giorni dal rilievo</li> </ul> <p>Pacchetto C</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relazione finale sulle rilevazioni effettuate: entro 1 mese dal rilievo</li> </ul> |
| <b>Requisiti minimi di ammissione</b>  | <p><b>Situazione giuridica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• devono essere assenti il collegamento o la partecipazione da parte del concorrente con le imprese ferroviarie e dei gestori dell'infrastruttura che hanno in essere Contratti di servizio con la Regione Lombardia</li> <li>• l'impresa non deve essere un operatore in possesso di licenza ferroviaria, né soggetto collegato o partecipato</li> </ul> <p><b>Capacità economica e finanziaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• realizzazione nel triennio 2016-17-18 di un fatturato globale complessivamente non</li> </ul>  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>inferiore ad Euro 800.000,00 (Euro ottocentomila/00), al netto dell’IVA al netto dell’IVA risultante dal bilancio o estratto di bilancio. Tale fatturato minimo è richiesto al fine di assicurare la necessaria solidità finanziaria che non pregiudichi la funzionalità e la disponibilità finanziaria nel periodo di vigenza del contratto</p> <p><b>Capacità tecnica e professionale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>realizzazione nel triennio 2016-17-18 di servizi analoghi a quelli oggetto della gara e precisamente “attività di rilievi, indagini, elaborazioni e ricerche di mercato sul trasporto pubblico di persone”, per un importo complessivo non inferiore a € 300.000,00= (Euro trecentomila/00)</li> </ul> <p><b>Dichiarazioni da rendere</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>in caso di aggiudicazione del servizio, all’atto della sottoscrizione del contratto e per tutta la durata dello stesso, il soggetto aggiudicatario dovrà dichiarare sotto la propria responsabilità di non avere in corso contratti di qualunque natura (prestazioni di servizi, indagini o consulenze etc...) con titolari di contratto di servizio con Regione Lombardia per il trasporto ferroviario o gestione della rete ferroviaria, impegnandosi a mantenere tale requisito per tutta la durata del Contratto.</li> </ul> |
| <b>Durata del contratto</b>                                      | Il contratto ha una durata di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione  |
| <b>Base d'asta indicando con quali criteri è stata calcolata</b> | L’importo complessivo a base d’asta per l’iniziativa è pari ad Euro 720.000,00 IVA esclusa.   |
| <b>Modalità erogazione dei compensi</b>                          | <p>I corrispettivi dovuti per le prestazioni previste saranno erogati a seguito dell’emissione di n. 18 fatture per le attività dei Pacchetti A- B e C, una volta realizzate regolarmente le attività previste, come di seguito descritte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n. 12 fatture, ciascuna d’importo pari a 1/12 del valore economico che l’Aggiudicatario ha quotato con l’offerta economica in sede di gara per il PACCHETTO A - Rilevazione standard di qualità delle stazioni e dei treni;</li> <li>n. 6 fatture, ciascuna d’importo pari a 1/6 del valore economico che l’Aggiudicatario ha quotato con l’offerta economica, in sede di gara, per la somma dei PACCHETTI B - Rilevazione del traffico viaggiatori nelle stazioni e C - Rilevazioni sulle abitudini di mobilità degli utilizzatori del servizio ferroviario regionale.</li> </ul> <p>L’Aggiudicatario potrà emettere la prima delle n. 18 fatture in seguito all’approvazione del primo report trimestrale relativo al Pacchetto A e le successive in seguito alle progressive approvazioni dei successivi report trimestrali (per il Pacchetto A) o report finali di ciascun anno (per i Pacchetti B e C).</p>  |
| <b>Contenuti offerta tecnica</b>                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Proposta organizzativa</b>, comprendente la descrizione del Piano di massima delle attività da svolgere, nel rispetto delle fasi e dei tempi di cui gli atti di gara. Il Piano dovrà indicare, distintamente per ciascun pacchetto: <ol style="list-style-type: none"> <li>Presentazione del gruppo di lavoro dedicato, con l’indicazione delle figure professionali che verranno impegnate. Per ciascun componente del team di lavoro devono essere riportati i precedenti incarichi svolti, mediante compilazione in autocertificazione ai sensi del DPR 445/2000 della tabella allegata;</li> <li>Piano delle attività di realizzazione dei servizi individuati nel capitolato speciale d’oneri</li> <li>Momenti di verifica con il Committente dell’avanzamento delle attività individuate nel capitolato (tempi, attività, output)</li> </ol> </li> </ol>  |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>d) Stima dell'impiego globale di risorse, personale e attrezzature: distintamente per ciascun tipo di attività (rilievo a terra, bordo, stazioni, traffico viaggiatori e abitudini di mobilità) dovrà essere in particolare quotato il monte ore-uomo destinato a tale attività, distinto per figura professionale</p> <p>e) Piano di formazione dei rilevatori, assistenza fornita e modalità di interazione con il Committente.</p> <p>2. <b>Proposta esecutiva</b>, relativa ai pacchetti richiesti, così articolata:</p> <p><b><i>Pacchetto A) Rilevazione standard di qualità dei treni e stazioni:</i></b></p> <p>a) Progettazione e organizzazione delle campagne di rilevazione</p> <p>b) Individuazione del campione mensile dei treni e stazioni oggetto del rilievo</p> <p>c) Arruolamento e formazione dei rilevatori</p> <p>d) Modalità di effettuazione della rilevazione</p> <p>e) Restituzione, consultazione e analisi dei dati rilevati</p> <p><b><i>Pacchetto B) Rilevazione del traffico viaggiatori:</i></b></p> <p>a) Organizzazione delle campagne di conteggio nelle stazioni (vedi successivo Pacchetto B, intervento B.1)</p> <p>b) Organizzazione delle campagne di somministrazione questionari (vedi successivo Pacchetto B, intervento B.2)</p> <p>c) Arruolamento e formazione dei rilevatori</p> <p>d) Modalità di effettuazione della rilevazione</p> <p>e) Restituzione, consultazione e analisi dei dati rilevati</p> <p><b><i>Pacchetto C) Rilevazioni sulle abitudini di mobilità degli utilizzatori del servizio ferroviario regionale:</i></b></p> <p>1. Progettazione e organizzazione dello studio</p> <p>2. Individuazione del campione oggetto del rilievo</p> <p>3. Modalità di effettuazione della rilevazione</p> <p>4. Restituzione, consultazione e analisi dei dati rilevati</p> <p>3. <b>Proposte migliorative:</b> Descrizione delle eventuali proposte migliorative, comprensive delle modalità e tempi di realizzazione, nonché delle risorse (umane, strumentali, tecnologiche...) che verranno impiegate.</p> |
| <b>Contenuti dell'offerta economica</b> | <p>L'offerta economica dovrà riportare, oltre al costo complessivo del servizio, anche i valori offerti per ciascun pacchetto di attività, così come di seguito elencati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pacchetto A) - Attività di rilevazione dei treni a terra</li> <li>• Pacchetto A) - Attività di rilevazione dei treni a bordo</li> <li>• Pacchetto A) - Attività di rilevazione delle stazioni</li> <li>• Pacchetto B) - Rilevazione del traffico viaggiatori (somma degli interventi B.1 e B.2)</li> <li>• Pacchetto C) - Rilevazioni sulle abitudini di mobilità degli utilizzatori del servizio ferroviario regionale.</li> </ul>  |
| <b>Pesi</b>                             | <p>Si indicano i seguenti pesi per la valutazione dell'offerta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offerta tecnica: 70</li> <li>• Offerta economica: 30</li> </ul>  |
| <b>Criteri di valutazione</b>           | <p><b>1. Adeguatezza della Proposta organizzativa in relazione a qualità e organizzazione della struttura operativa per lo svolgimento del servizio (Punteggio max: 15 punti):</b></p>  |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di esperienze e incarichi precedenti del gruppo di lavoro in ambito di servizi di trasporto pubblico, mediante compilazione della tabella allegata, in autocertificazione secondo quanto previsto dal D.P.R. 445/2000 e s.m.i (Punteggio max: 5 punti);</li> <li>• Distribuzione delle attività secondo criteri di efficacia, sulla base di un cronoprogramma temporale con indicazione delle giornate uomo per lo svolgimento delle diverse fasi del servizio (progettazione, formazione, effettuazione, restituzione dei risultati) (Punteggio max: 5 punti)</li> <li>• Numero complessivo di giornate messe a disposizione della Direzione Generale per momenti di assistenza/verifica/comunicazione per il trasferimento dei risultati direttamente presso gli uffici della Direzione Generale, (Punteggio max: 5 punti)</li> </ul> <p><b>2.A Qualità della Proposta esecutiva riferita al Pacchetto A) Rilevazione standard di qualità dei treni e stazioni (Punteggio max: 30 punti):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efficacia delle soluzioni tecniche in grado di ridurre i tempi con cui rendere disponibili i dati consolidati e non consolidati (Punteggio max: 10 punti)</li> <li>• Completezza dei contenuti del cruscotto on-line: illustrazione del cruscotto con gli indicatori consultabili e possibilità di analisi/aggregazioni/consultazioni personalizzate (Punteggio max: 10 punti)</li> <li>• Illustrazione dell'efficacia e della completezza degli elaborati trimestrali (report di sintesi e file relativo alle dotazioni di interscambio): illustrazione della disponibilità e qualità di infografiche, disponibilità di dati tabellari, rappresentazione delle informazioni sulle dotazioni di interscambio (Punteggio max: 10 punti)</li> </ul> <p><b>2.B Qualità della Proposta esecutiva riferita al Pacchetto B) Rilevazione del traffico viaggiatori nelle stazioni (Punteggio max: 10 punti):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adeguatezza e completezza della progettazione della campagna (di cui all'intervento B.1) in particolare alla definizione del numero di rilevatori per stazione e loro formazione (Punteggio max: 5 punti)</li> <li>• Numero di rilevatori per singolo rilievo rispetto a quanto indicato nell'intervento B.2 (Punteggio max: 5 punti)</li> </ul> <p><b>3. Proposte migliorative (Punteggio max: 15 punti):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• incremento del numero di rilevazioni nelle stazioni rispetto a quanto indicato nel pacchetto A, punto A.1) (Punteggio max: 5 punti)</li> <li>• incremento del numero di rilevazioni a bordo treno rispetto a quanto indicato nel pacchetto A, punto A.2) (Punteggio max: 5 punti)</li> <li>• incremento del numero di questionari somministrati rispetto a quanto indicato nel pacchetto C) (Punteggio max: 5 punti)</li> </ul> |
| <b>Privacy: specificare se il fornitore dovrà trattare per conto di Regione dati personali/sensibili</b> | No   |

## **DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ PER OGNI PACCHETTO**

Il servizio ha per oggetto i seguenti Pacchetti di attività:

- **Pacchetto A):** rilevazioni degli standard di qualità delle stazioni e treni oggetto dei Contratti di Servizio sottoscritti dalla Regione Lombardia;
- **Pacchetto B):** rilevazioni del traffico viaggiatori saliti e discesi dai treni in alcune stazioni del territorio lombardo o servite dal Servizio Ferroviario Regionale;
- **Pacchetto C):** rilevazioni sulle abitudini di mobilità degli utilizzatori del servizio ferroviario regionale;

Le rilevazioni di cui al Pacchetto A) dovranno essere effettuate utilizzando le schede di rilevazione predisposte da Regione Lombardia secondo i contenuti dei Contratti di servizio vigenti, rispettando i contenuti essenziali descritti nell'Allegato 3. Tali schede potranno essere parzialmente modificate nel corso di vigenza del contratto da parte della Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità Sostenibile della Giunta di Regione Lombardia (di seguito per brevità indicata Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile) al fine di recepire i nuovi standard di qualità per treni e stazioni, richiesti dagli aggiornamenti dei contratti di servizio di Regione Lombardia, Accordi Quadro con il gestore dell'infrastruttura o delibere dell'Autorità di Regolazione Trasporti.

### **A) PACCHETTO A - Rilevazione standard di qualità delle stazioni e treni oggetto dei Contratti di Servizio sottoscritti da Regione Lombardia**

Le attività del pacchetto A sono organizzate e svolte con le caratteristiche di cui ai successivi punti A.1, A.2, A.3, A.4, A.5

#### **A.1 Definizione del campione per i rilievi degli standard di qualità delle stazioni**

Oggetto della rilevazione sono i principali standard qualitativi dei servizi forniti nelle stazioni del Servizio Ferroviario Regionale, quali:

- l'informazione ai passeggeri (presenza di quadri orari, mappe, tariffe, funzionamento di monitor, teleindicatori, ecc.),
- la possibilità di acquistare biglietti (apertura biglietteria, funzionamento emettitrici...), nonché altre dotazioni di interscambio,
- la pulizia e la sicurezza degli ambienti interni ed esterni alla stazione,
- l'accessibilità delle stazioni per le persone a ridotta mobilità (PRM) e biciclette,
- dotazioni di interscambio (numero di parcheggi, fermate bus, numero di linee in attestazione o transito, ecc.) analizzate in un raggio indicativamente pari a 300 m dalla stazione,

meglio esplicitati nella scheda stazione riportata nell'Allegato 3.

Nel corso di ciascun anno di vigenza dovranno essere verificate almeno una volta tutte le 418 stazioni in territorio lombardo, indicate nell'Allegato 2.

Ogni trimestre dovrà essere rilevato un numero minimo di 100 stazioni, tra quelle indicate nell'Allegato 2 e secondo quanto precisato nel medesimo allegato alla tabella 'Campione trimestrale'. I rilievi programmati per il mese di agosto potranno essere effettuati nel mese di luglio.

La Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile, sulla base delle segnalazioni dei cittadini che quotidianamente raccoglie, potrà inoltre indicare mensilmente fino a 10 stazioni specifiche su cui effettuare il rilievo (nell'ambito del totale delle stazioni mensili), previa comunicazione da effettuare almeno 15 giorni prima dell'inizio delle attività di rilevamento mensile. Il soggetto Aggiudicatario, relativamente a tali segnalazioni, dovrà:

- programmare rilievi specifici sulle stazioni del servizio ferroviario per rilevare la situazione oggetto della segnalazione, anche attraverso la raccolta di dossier fotografico;
- predisporre un apposito report illustranti le caratteristiche rilevanti di tali segnalazioni e i risultati di tali rilevazioni (azienda, linea, ...), utilizzabile anche per la pubblicazione sulle pagine del sito web istituzionale della Regione Lombardia

#### **A.2 Definizione del campione per i rilievi degli standard di qualità dei treni**

Oggetto di rilevazione sono alcuni standard di qualità riferibili ai treni, quali:

- pulizia e sicurezza degli ambienti (locali interni, servizi igienici, sedute, ecc.)
- composizione tipo e numero di carrozze/pezzi, funzionamento delle porte (interne ed esterne)
- funzionalità degli impianti (riscaldamento/condizionamento, illuminazione, diffusione sonora informazioni e teleindicatori)
- l'accessibilità per le persone a ridotta mobilità (PRM) e biciclette.

La rilevazione di tali standard, come meglio esplicitato nelle schede riportate nell'Allegato 3, andrà effettuata:

- in parte a terra prima della partenza del treno, ovvero nella stazione capolinea origine della corsa, attraverso la scheda “treno – rilevazione a terra”
- in parte permanendo a bordo durante la corsa del treno, attraverso la scheda “treno – rilevazione a bordo” (nota: non è richiesta la permanenza a bordo per tutto il tragitto della corsa; in ogni caso la permanenza a bordo del treno per l'effettuazione del rilievo non dovrà essere superiore ai 45 minuti).

La numerosità delle rilevazioni sui treni da effettuarsi a terra è così determinata:

- Il campione è stratificato per direttrice e tipologia di treno, ed in particolare è distribuito in modo proporzionale al numero delle corse previste su ciascuna direttrice (vedi Allegato 1).
- Nell'arco del trimestre dovranno essere realizzati almeno 1400 rilievi, con l'obbligo di rispettare i valori minimi per direttrice previsti dall'Allegato 1, tenendo conto che ogni mese dovranno essere effettuati di norma almeno 400 rilievi sui treni secondo la metodologia del rilievo a terra, senza obbligo di rispettare un valore minimo di rilievi per direttrice all'interno del mese. I rilievi programmati per il mese di agosto potranno essere effettuati nel mese di luglio.
- Complessivamente, nel corso di ciascun anno di vigenza dovranno quindi essere verificate secondo la metodologia del rilievo a terra almeno 5600 corse.

La numerosità delle rilevazioni sui treni da effettuarsi a bordo è così determinata:

- Nell'arco del trimestre dovranno essere realizzati almeno 430 rilievi, con l'obbligo di rispettare i valori minimi per direttrice previsti dall'Allegato 1, tenendo conto che ogni mese dovranno essere effettuati secondo la metodologia del rilievo a bordo di norma almeno 100 rilievi sui treni, scelti tra quelli sui quali è stato effettuato il rilievo a terra, senza obbligo di rispettare un valore minimo di rilievi per direttrice all'interno del mese. I rilievi programmati per il mese di agosto potranno essere effettuati nel mese di luglio.
- Complessivamente nel corso di ciascun anno di vigenza dovranno quindi essere verificate secondo la metodologia del rilievo a bordo almeno 1700 corse.

La Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile potrà adeguare la distribuzione delle corse da rilevare, nell'arco del trimestre, per ciascun strato (ad es. per ciascuna direttrice) in seguito a variazioni dell'offerta, fermo restando il numero totale di rilievi trimestrali e quindi annuali. Tali variazioni saranno comunicate dalla Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile all'Aggiudicatario almeno 15 giorni prima dell'inizio delle attività di rilevamento trimestrale.

La Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile, sulla base delle segnalazioni degli utenti che raccoglie quotidianamente, potrà inoltre indicare, nell'ambito del totale dei treni mensili, fino a 80 treni specifici su cui effettuare il rilievo. Il soggetto Aggiudicatario, relativamente a tali segnalazioni, dovrà:

- programmare rilievi specifici sui treni del servizio ferroviario per rilevare la situazione oggetto della segnalazione, anche attraverso la raccolta di dossier fotografico.
- predisporre un apposito report illustranti le caratteristiche rilevanti di tali segnalazioni e i risultati di tali rilevazioni (direttrice, fascia oraria, causa...), utilizzabile anche per la pubblicazione sulle pagine del sito web istituzionale della Regione Lombardia

Per garantire la rappresentatività del campione, lo stesso treno non potrà essere rilevato più di due volte nello stesso anno per lo stesso tipo di giorno (feriale, sabato, festivo), secondo la metodologia del “rilievo a terra”. Lo stesso treno non potrà essere rilevato più di una volta per lo stesso tipo di giorno (feriale, sabato, festivo), secondo la metodologia del “rilievo a bordo”. Tali limiti potranno essere superati nel caso il treno rientri nei 80 treni mensili segnalati da Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile.

### **A.3 Personale addetto al rilievo degli standard di qualità di stazioni e treni**

Le rilevazioni saranno effettuate da un gruppo di rilevatori incaricati ad hoc, organizzato e formato dall'Aggiudicatario. La progettazione e realizzazione dell'attività formativa dei rilevatori sarà infatti gestita direttamente dall'Aggiudicatario, che ne curerà anche la docenza.

I contenuti della formazione dovranno vertere sulle finalità, criteri di compilazione scheda di rilevazione e caratteristiche logistiche della rilevazione (ad es: tempi e turni) e dovranno essere somministrati in modo da chiarire ed analizzare tutti gli aspetti oggetto della rilevazione, in modo da garantire la massima oggettività, chiarezza, affidabilità, precisione nonché riservatezza della rilevazione.

In particolare dovranno essere presentate e spiegate in ogni dettaglio le schede utilizzate per il rilievo e i punti in cui esse si articolano.

L'analisi delle schede dovrà essere inoltre corredata dalla presentazione di fotografie esemplificative che rappresentino testimonianze delle più evidenti criticità, inequivocabilmente visibili ed oggettive, riscontrate nei treni e nelle stazioni.

La formazione dovrà essere realizzata a ridosso della rilevazione in modo da consentire un riscontro operativo da parte dei rilevatori, attraverso momenti di aula e presenza sui treni e stazioni.

Ogni semestre l'Aggiudicatario è tenuto ad organizzare un momento formativo di aggiornamento e verifica, da effettuarsi sul campo (ovvero in stazione e sui treni), di cui dovrà essere data comunicazione al Committente, con l'indicazione dei partecipanti. La Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile potrà presenziare e partecipare con proprio personale ai cicli formativi organizzati dall'Aggiudicatario.

A garanzia della qualità del lavoro di indagine, il gruppo mensile di rilevatori dovrà essere formato da non meno di 4 persone, il più possibile costante, scelti di mese in mese da un gruppo, inizialmente formato e abilitato, costituito da non più di 30 persone per anno. Ciascun rilevatore non potrà effettuare più del 20% dei rilievi mensili sui treni.

I rilevatori dovranno essere muniti di:

- tesserino di riconoscimento, ben visibile, che ne qualifica l'attività, rilasciato dall'Aggiudicatario;
- lettera d'incarico nominativa rilasciata dall'Aggiudicatario;
- lettera della Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile indirizzata alle imprese ferroviarie e ai gestori delle infrastrutture, che specifica che l'Aggiudicatario è incaricato di svolgere rilievi e indagini sui treni e nelle stazioni;
- documento che autorizza la presenza nelle stazioni e la circolazione sui treni (nell'ambito della validità della tariffa regionale Lombardia), rilasciato dalle imprese ferroviarie e dai gestori dell'infrastruttura, su richiesta della Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile.

I documenti per la circolazione sui treni sono validi esclusivamente per lo svolgimento dei rilievi e indagini, pena il ritiro dei documenti stessi e l'applicazione delle penali previste dal presente capitolato.

Un limitato numero di stazioni prossime al confine regionale non è accessibile con i treni regionali oggetto di Contratto di Servizio con Regione Lombardia. In tal caso sarà cura dell'Aggiudicatario procurarsi a proprio carico i necessari titoli di viaggio.

#### **A.4 Effettuazione dei rilievi degli standard di qualità di stazioni e treni**

L'Aggiudicatario dovrà sottoporre all'approvazione della Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile, entro 20 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto, per il primo mese, ed entro il giorno 20 di ogni mese antecedente, per i successivi mesi, il programma esecutivo di lavoro, predisposto coerentemente con quanto presentato con l'offerta tecnica in sede di gara, contenente l'elenco delle stazioni e dei treni da rilevare, l'indicazione del numero di giornate necessarie per lo svolgimento delle operazioni di rilevamento, il numero di personale impiegato, il numero e tipo di strumentazione utilizzata.

I rilevatori avranno il compito di effettuare le rilevazioni, secondo il programma esecutivo di lavoro. Dovranno inoltre essere georeferenziate le informazioni relative alle dotazioni di interscambio, secondo le specifiche fornite dal Committente, indicate nell'Allegato 4, lettera f).

Le rilevazioni dovranno inoltre essere corredate da fotografie digitali che illustrino le anomalie riscontrate, e che siano univocamente correlabili al singolo rilievo.

Per la raccolta dei dati rilevati sul campo dovranno essere utilizzati palmari o altre apparecchiature informatiche.

Il Coordinatore della rilevazione, idonea persona nominata dall'Aggiudicatario, è responsabile unico delle attività dei rilevatori ed è il solo incaricato a comunicare direttamente con i rilevatori.



Nei giorni della rilevazione, nelle stazioni e sui treni, referenti della Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile potranno seguire il regolare svolgimento delle rilevazioni, senza interferire in alcun modo con l'attività dei rilevatori.

Per ogni giornata di rilevazione sarà disponibile telefonicamente un referente della Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile, cui il personale dell'impresa aggiudicataria incaricato del coordinamento delle attività di rilevamento potrà consegnare eventuali osservazioni e anomalie rilevate nel corso delle rilevazioni.

I dati rilevati devono poter essere accessibili all'interno di un apposito cruscotto messo a disposizione della Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile via web, così come raccolti (non consolidati), a livello di singolo rilievo (treno/stazione) e a livello aggregato, attraverso opportuni aggregazioni/visualizzazioni grafiche.

La struttura di massima del cruscotto (grafici, l'elaborazione di somme o medie tra i rilievi) sarà proposta dal concorrente e valutata all'interno dell'offerta esecutiva. I dati raccolti devono poter essere scaricati in un foglio Excel o csv.

Entro le ore 9 del giorno successivo all'effettuazione del rilievo deve essere altresì disponibile per la consultazione via web e per il download la raccolta delle immagini digitali, l'elenco completo delle stazioni e dei treni rilevati, quest'ultimo comprensivo del dato sulla composizione tipo e numero di carrozze/pezzi.

Entro 15 giorni dalla data di ultimazione dei rilevamenti mensili devono essere comunicati alla Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile, per ciascun rilevatore in servizio nel mese, il nominativo e le relative giornate di rilevazione.

#### **A.5 Restituzione dei risultati dei rilievi degli standard di qualità di treni e stazioni**

I risultati delle rilevazioni dovranno essere consegnati su file all'interno di un database relazionale in formato Access, la cui struttura verrà fornita dalla Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile. Per le informazioni riferite alle dotazioni di interscambio, deve inoltre essere predisposta una tabella che associ le singole dotazioni di interscambio (numero di parcheggi, fermate bus, numero di linee in attestazione o transito, ecc.) ad ogni singola stazione.

Le fotografie digitali illustranti le anomalie riscontrate durante le rilevazioni dovranno essere associate in modo univoco al rilievo, così da renderle consultabili attraverso la lettura del database.

Ciascun rilievo di stazione o treno, per il quale non è stato possibile compilare più di una sezione in cui è articolata la scheda di rilevazione oppure presenta delle incongruità su più di una sezione è da considerarsi incompleto e non concorre quindi al numero minimo di rilievi.

I dati forniti verranno controllati dalla Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile che, entro 30 giorni dalla data di consegna, confermerà la validità dei rilievi mediante specifici controlli di congruità sui dati stessi.

Sono previste le seguenti scadenze di consegna:

- cruscotto on-line, mantenuto costantemente aggiornato
- database consolidato e aggiornato a ciascun mese, entro il giorno 15 del mese successivo;
- report di sintesi dei rilievi effettuati nel trimestre, entro il giorno 15 del mese successivo al trimestre di riferimento (consegnato su supporto informatico); il report, attraverso l'utilizzo di infografiche (e tabelle allegate), dovrà rappresentare i risultati trimestrali con confronti relativi al trimestre precedente, oltre ad un confronto tra la qualità del servizio rilevato sui differenti gestori ove presenti (RFI e FERROVIENORD per le stazioni) e per tipologia di servizio
- shapefile riportante la posizione delle dotazioni di interscambio e relative informazioni, tenuto costantemente aggiornato con i rilievi effettuati nel trimestre, entro il giorno 15 del mese successivo al trimestre di riferimento (consegnato su supporto informatico);
- per le rilevazioni effettuate su treni e stazioni segnalati direttamente dalla Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile, scheda riportante il dettaglio del rilievo, entro 3 giorni dell'effettuazione dello stesso
- relazione annuale che sintetizzi i risultati delle rilevazioni su tutto il territorio della Regione Lombardia, con un confronto tra le diverse linee, entro l'ultimo giorno del mese successivo all'anno di riferimento.

I contenuti dei report trimestrali, del cruscotto e della relazione annuale sono da concordare preventivamente con la Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile.

## **B) PACCHETTO B - Rilevazione del traffico viaggiatori**

Le attività del pacchetto B che l'Aggiudicatario dovrà realizzare si articolano in 2 interventi:

B.1) conteggio viaggiatori saliti e discesi nelle stazioni

B.2) somministrazione di questionari su treni e stazioni

### **INTERVENTO B.1 – Conteggio viaggiatori saliti e discesi nelle stazioni**

Le attività dell'intervento B.1 sono organizzate e svolte con le caratteristiche di cui ai successivi punti B.1.1, B.1.2, B.1.3, B.1.4

#### **B.1.1 Tipologia dei rilievi**

Il rilievo del traffico viaggiatori nelle stazioni consiste, per ogni anno di vigenza del contratto, nel conteggio delle persone salite e discese per treno in alcune stazioni indicate nell'Allegato 5, da effettuarsi indicativamente nelle settimane del mese di novembre di ciascun anno di vigenza del contratto attraverso:

- la predisposizione di un programma dei rilievi nelle stazioni
- l'effettuazione di tali rilievi attraverso un gruppo di rilevatori adeguatamente formati
- l'elaborazione dei risultati e restituzione alla Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile

Il conteggio dovrà essere effettuato:

- da un gruppo di rilevatori opportunamente dislocato in stazione,
- nelle giornate feriali infrasettimanali, di norma dalle 6.30 alle 20.30,

secondo le modalità descritte più avanti.

Per ogni anno di vigenza del contratto dovrà essere effettuata una campagna di rilievo del traffico viaggiatori nelle stazioni indicate nell'Allegato 5.

L'Allegato 5 riporta il numero di rilevatori stimato necessario per effettuare il rilievo in ciascuna stazione e il tipo di treni su cui la Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile richiede l'effettuazione dei rilievi.

#### **B.1.2 Effettuazione dei rilievi**

Il rilievo dovrà essere effettuato secondo le seguenti modalità:

- i rilievi dovranno essere effettuati nel mese di novembre nelle giornate infrasettimanali di martedì, mercoledì, giovedì non festivi di ciascun anno di vigenza del contratto. Le date esatte di inizio e fine del periodo utile in cui effettuare il rilievo verranno comunicate dalla Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile entro il 31 maggio di ogni anno di vigenza del contratto. Le date possono variare in caso di sciopero o eventi atmosferici prevedibili o altro che a giudizio della Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile potrebbero rendere inattendibili i rilievi effettuati. In tali casi la Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile dovrà comunicare entro 24 ore dall'inizio dei rilievi l'eventuale spostamento di data;
- i rilevatori devono effettuare il conteggio a terra in stazione;
- il conteggio dei passeggeri saliti e discesi deve essere riferito e registrato al singolo treno;
- devono essere presi in considerazione i treni che effettuano fermata nella stazione, compresi nella fascia oraria di riferimento. L'Allegato 5 specifica altresì la tipologia e il numero indicativo di treni che devono essere rilevati (l'elenco dettagliato dei treni sui quali verrà effettuato il conteggio verrà comunicato all'Aggiudicatario dalla Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile in base all'orario vigente al momento della rilevazione).

#### **B.1.3 Organizzazione dei rilievi**

La definizione del numero di rilevatori per ciascuna stazione dovrà essere effettuata dall'Aggiudicatario, sulla base di:

- stima del numero di rilevatori per stazione (indicati in Allegato 5);
- sopralluoghi diretti da parte dell'Aggiudicatario, al fine di determinare il più opportuno posizionamento dei rilevatori in stazione, sulla base della planimetria di stazione, numero di binari viaggiatori, sottopassi e ogni altra sezione in cui avviene l'afflusso/deflusso di viaggiatori;

Il programma esecutivo dei rilievi (stazioni da rilevare, data rilievo, numero rilevatori e fascia oraria) dovrà essere consegnato alla Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile entro il 15 ottobre di ogni anno; se entro 5 giorni lavorativi non verranno presentate osservazioni il programma si intende approvato.

#### **B.1.4 Restituzione dei risultati**

I dati di traffico rilevato dovranno essere registrati in un database. Devono essere trasmessi alla Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile le seguenti informazioni:

- dati non consolidati, rilevati per ciascuna settimana, da consegnare per posta elettronica al più tardi entro il secondo lunedì successivo a ciascuna settimana di rilievo
- dati consolidati dell'intera campagna di rilevazione, contenuti in database Access, con struttura dati relazionale fornita dal Committente (tabelle, codifiche, contenuto dei campi) entro il 31 dicembre di ciascun anno di vigenza del contratto;
- relazione finale per ciascun anno di vigenza, entro il 31 dicembre di ciascun anno, riportante:
  - descrizione della metodologia adottata per l'effettuazione dei rilievi (modalità di organizzazione della campagna, modalità di lavoro in stazione, numero di rilevatori impiegati per stazione, impegno di ore uomo complessive e per stazione, dotazioni o eventuali apparecchiature utilizzate per il conteggio...) o report del traffico rilevato per linea (saliti e discesi per direzione, saliti e discesi medi per treno) e stazione (saliti e discesi per direzione, saliti e discesi medi per treno)
  - planimetria di stazione e illustrazione dell'opportuno posizionamento dei rilevatori (riportato sulla planimetria stessa).

## **INTERVENTO B.2 – Somministrazione questionari su treni e stazioni**

Le attività dell'intervento B.2 sono organizzate e svolte con le caratteristiche di cui ai successivi punti B.2.1, B.2.2, B.2.3, B.2.4

### **B.2.1 Tipologia dei rilievi**

L'Aggiudicatario dovrà realizzare, su richiesta della Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile, rilievi di traffico viaggiatori con possibilità di specifica indagine (questionario) da effettuarsi in stazione o a bordo treno/corsa bus sostitutiva per ogni anno di vigenza del contratto, attraverso:

- il conteggio del numero viaggiatori a bordo treno/corsa bus sostitutiva
- il rilievo della tipologia di utenza presente sul convoglio (studenti, lavoratori, anziani, bambini)
- la somministrazione di un questionario di breve durata (max 5 domande) ai viaggiatori a bordo
- l'elaborazione dei risultati e restituzione alla Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile

Il rilievo del traffico viaggiatori avverrà sui convogli o nelle stazioni di volta in volta indicati dalla Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile. Il rilievo dovrà essere effettuato:

- da un gruppo indicativo di 4 rilevatori opportunamente dislocato in stazione o a bordo treno/bus sostitutivo;
- in qualsiasi giornata dell'anno e in qualsiasi orario di funzionamento del servizio.

Per ogni anno di vigenza del contratto dovrà essere effettuata una campagna di 20 rilievi di una giornata, all'occorrenza frammentabili in 40 mezze giornate, da collocarsi nell'anno in accordo tra l'Aggiudicatario e la Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile.

### **B.2.2 Effettuazione dei rilievi**

Il rilievo dovrà essere effettuato secondo le seguenti modalità:

- su richiesta della Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile sarà concordato l'orario utile di presenza dei rilevatori nelle stazioni oggetto di rilievo o di partenza del treno o corsa bus sostitutiva oggetto di rilievo;
- sarà possibile prevedere rilievi lungo un itinerario che richieda l'utilizzo di più treni/bus
- sarà concordato con l'Aggiudicatario il giorno di effettuazione del rilievo in base alle possibilità organizzative dei rilevatori, tenendo conto della possibile necessità di rilievi in fasce di servizio o in giorni della settimana specifici;
- ai rilevatori potrà essere richiesto la somministrazione di un questionario a campione della tipologia di utenti o un questionario semplice (max 5 domande, ad es. circa la possibilità di variazione orari/percorsi del servizio) e/o conteggio di viaggiatori a bordo/terra.

### **B.2.3 Organizzazione dei rilievi**

La definizione del numero di rilevatori necessari per ciascuna indagine dovrà essere effettuata dall'Aggiudicatario, tenendo conto di un numero indicativo di 4 persone per indagine:

- l'organizzazione necessaria alla presenza dei rilevatori sulla sede del rilievo sarà diretta dall'Aggiudicatario, al fine di ottenere la migliore efficacia del risultato concordato tra le parti;
- la richiesta di organizzazione di ogni singolo rilievo sarà formulata dalla Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile almeno 15 giorni prima del rilievo stesso. La data specifica sarà concordata tra le parti in base alle reciproche esigenze organizzative e di output.

#### **B.2.4 Restituzione dei risultati**

I dati del rilievo dovranno essere organizzati in un database/foglio elettronico con le informazioni di volta in volta richieste da Regione sulla base dello schema preventivamente concordato.

I risultati dovranno essere forniti entro 15 giorni dalla data di effettuazione di ciascun rilievo.

### **C) PACCHETTO C - Rilevazioni sulle abitudini di mobilità degli utilizzatori del servizio ferroviario regionale**

L'Aggiudicatario dovrà realizzare, in ogni anno di vigenza del contratto, una campagna di indagine presso gli utenti del servizio ferroviario regionale volta ad individuare come è oggi utilizzato il servizio ferroviario e caratterizzare il profilo dell'attuale utilizzatore del servizio e delle sue abitudini di mobilità (ad es: tipologia, motivo e frequenza degli spostamenti, scelta del titolo di viaggio e il suo acquisto, utilizzo dell'auto o di altri mezzi di trasporto pubblico...), esigenze soddisfatte o ancora da soddisfare.

Per ciascuna campagna l'Aggiudicatario dovrà quindi provvedere alla:

- predisposizione del questionario da sottoporre ad almeno 5000 utenti, i cui contenuti dovranno essere concordati preventivamente con il Committente;
- definizione - in accordo con il Committente - del disegno campionario, tenendo conto indicativamente di: tipologia dei servizi (S, R, RE), fasce orarie (punta e non), tipologia di giorno (fer, sab, fest), ambito geografico;
- l'organizzazione e l'effettuazione della campagna di indagine per la somministrazione presso gli utenti del servizio ferroviario;
- l'elaborazione dei dati raccolti e la loro espansione all'universo;
- la restituzione dei risultati alla Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile, attraverso la redazione di apposito report e la consegna dei dati elaborati.

Il questionario viene somministrato di norma alla partenza del viaggio direttamente nei luoghi di fruizione del servizio, stazioni o fermate. La modalità di somministrazione prevista è di tipo CAPI (Computer Assisted Personal Interviewing). Indicativamente la durata media di un'intervista è di circa 5 minuti e le stazioni in cui svolgere l'indagine saranno indicativamente 30, individuate tra le stazioni di cui all'Allegato 2.

### **MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO**

L'Aggiudicatario, ai fini dell'effettuazione del servizio, con riferimento a tutti i pacchetti contemplati, per tutto il periodo di validità dell'incarico, dovrà garantire l'effettuazione delle sottoelencate prestazioni:

- sopralluoghi relativi alla dislocazione delle postazioni di rilevamento, finalizzata alla pianificazione dell'indagine e del numero di persone da impiegare
- fornitura di ogni tipo di materiale e mezzo necessario al proprio personale per la corretta esecuzione del servizio
- selezione del personale idoneo all'esecuzione del servizio
- assicurazione dei rilevatori
- direzione, formazione, coordinamento dei rilevatori
- controllo del lavoro svolto dal proprio personale tramite l'opera di supervisori e coordinatori qualificati
- rendicontazione dei rilievi svolti e dei rilevatori impiegati
- riordino, verifica e codifica dei dati raccolti
- registrazione delle informazioni su file secondo tracciati record e formati che saranno indicati dalla Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile
- analisi e interpretazione dei dati
- consegna dei risultati completi su file e relativa reportistica
- eventuale supporto alle attività istituzionale di Regione Lombardia di comunicazione dei risultati

Le caratteristiche degli elaborati da consegnare e le analisi preliminari che andranno effettuate sui dati rilevati sono descritti negli Allegati 4 e 6.

La Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile per la realizzazione del servizio metterà a disposizione dell'Aggiudicatario:

- programma di esercizio del servizio ferroviario regionale con elenco delle corse circolanti, stazione di partenza e arrivo e relativi orari, categorie
- codifica delle stazioni, direttrici, categorie dei treni
- copia dei contratti di servizio sottoscritti con le imprese ferroviarie e gestori dell'infrastruttura e contenenti gli standard di qualità richiesti
- elenco delle stazioni del servizio ferroviario regionale, con l'indicazione di: stima turni necessari, traffico viaggiatori rilevato dalle imprese di trasporto
- lettera d'incarico che autorizza lo svolgimento delle attività di rilievo nelle stazioni e sui treni
- documenti autorizzativi per la presenza nelle stazioni e la circolazione sui treni nell'ambito della tariffa regionale Lombardia, validi esclusivamente per i rilevatori incaricati, durante lo svolgimento delle attività di rilievo degli standard di qualità del servizio su treni e stazioni (Pacchetto A). Per i Pacchetti B) e C) non sono previsti documenti autorizzativi per la circolazione sui treni e pertanto le eventuali spese di viaggio sono a carico dell'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario dovrà gestire il contratto in stretto coordinamento con la Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile, la quale definirà con l'Aggiudicatario stesso i contenuti specifici per quanto riguarda le schede di rilevazione, la struttura del database e la documentazione richiesta e avrà la facoltà di esercitare i controlli, nelle modalità ritenute più opportune, sia in fase di pianificazione delle azioni che in quelle di esecuzione.

Le rilevazioni su treni e stazioni di cui al presente capitolato dovranno svolgersi nell'arco temporale di 36 mesi.

Allegato 1: Direttrici del SFR in Lombardia - campione minimo trimestrale

Allegato 2: Stazioni ferroviarie in Lombardia

Allegato 3: Schede per il monitoraggio degli standard di qualità dei treni e stazioni del SFR

Allegato 4: Pacchetto A - Elaborati da consegnare, analisi preliminari sui dati, riepilogo scadenze e modalità di trasmissione

Allegato 5: Stazioni in cui effettuare il rilievo del traffico viaggiatori (Intervento B.1)

Allegato 6: Elaborati da consegnare e analisi preliminari sui dati relativi ai rilievi di traffico viaggiatori nelle stazioni del SFR (Intervento B.1)

## **PROPRIETÀ ED UTILIZZAZIONE DEI DATI RACCOLTI**

L'Aggiudicatario si impegna ad osservare la massima riservatezza nei confronti delle notizie di qualsiasi natura comunque acquisite nello svolgimento del lavoro oggetto del presente contratto.

Le notizie relative alle attività della Regione Lombardia, comunque venute a conoscenza del personale dell'impresa aggiudicataria in relazione all'esecuzione del presente contratto e le informazioni rilevate, non dovranno in alcun modo ed in qualsiasi forma essere comunicate e divulgate a terzi, né dovranno essere utilizzate da parte dell'impresa o da parte di chiunque collabora alle sue attività per fini diversi da quelli compilati nel presente atto.

Tutto il materiale originale, sia in forma scritta sia su supporto informatico, resterà di proprietà esclusiva della Regione Lombardia.

## **Documentazione relativa alla realizzazione del servizio.**

La consegna progressiva della documentazione relativa alla realizzazione del servizio dovrà avvenire secondo i tempi indicati nel presente capitolato (Pacchetti A, B, C e Allegato 4), esclusi i tempi necessari ai riesami e verifiche intermedie nel corso dei quali, tra Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile e soggetto Aggiudicatario, verrà esaminato lo stato di avanzamento del servizio.

La documentazione si intende approvata ove non vengano rilevate osservazioni o contestazioni dalla Direzione Generale Infrastrutture, Trasporti e Mobilità sostenibile entro 30 giorni dal ricevimento.

Gli elaborati dovranno essere consegnati in formato elettronico. Verrà considerato valido anche l'invio dei file tramite posta elettronica. Farà fede la data di ricevimento dei server della Regione Lombardia.

### **Penali**

Il Rup/DEC procederà all'accertamento della conformità delle prestazioni rese rispetto alle prescrizioni contrattuali. Qualora si riscontrassero violazioni delle prescrizioni contrattuali o ritardi nell'esecuzione, si procederà all'immediata contestazione delle circostanze come sopra rilevate tramite posta elettronica certificata o a mezzo raccomandata a.r., intimando al fornitore di adempiere a quanto necessario per il rispetto delle specifiche norme contrattuali entro il termine perentorio di 15 giorni.

Il contraente potrà inviare le proprie controdeduzioni sempre via pec o a mezzo raccomandata a.r., entro il termine perentorio di 15 giorni dalla formale contestazione.

Decorso il suddetto termine, qualora non pervengano le giustificazioni o le stesse non siano ritenute valide, si procederà all'applicazione delle seguenti penali:

- Qualora non vengano rispettate, per responsabilità del contraente, le scadenze stabilite dal capitolato, comprese quelle intermedie, verrà applicata una penalità pari a Euro 200,00= (Euro duecento/00) per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo pari al 5% dell'importo complessivo dell'appalto.
- Qualora i controlli evidenziassero che i documenti rilasciati per la circolazione sui treni vengano utilizzati per motivi diversi dallo svolgimento dei rilievi e indagini previsti dal presente capitolato, verrà applicata una penale di Euro 1.000,00= (Euro mille/00) per ogni documento di cui sia stato evidenziato un uso diverso, fatte salve le ulteriori azioni per utilizzo improprio dei documenti rilasciati per la circolazione sui treni.
- Qualora i controlli evidenziassero un numero di errori nei dati consegnati pari a un numero di corse non rilevate o rilevate in maniera erranea o parziale uguale al 5% del totale delle corse da rilevare nell'ambito dei rilievi degli standard di qualità di treni e stazioni (Pacchetto A), verrà applicata una penale pari al 2.5% dall'importo trimestrale che il contraente ha quotato per il PACCHETTO A).
- Qualora i controlli evidenziassero un numero di treni su cui non sono stati effettuati i rilievi di passeggeri o rilevati in maniera erranea/parziale superiore o uguale al 5% del totale delle corse da rilevare nella stazione, verrà applicata una penale pari a Euro 1000,00= (Euro mille/00) per ogni stazione, fino a concorrenza dell'importo massimo del 10% del valore economico che il contraente, ha quotato per il PACCHETTO B).
- Qualora al controllo qualitativo e quantitativo il servizio dovesse risultare non conforme al contratto, il contraente, dovrà provvedere nei tempi indicati dall'Amministrazione ad eliminare le disfunzioni rilevate. Verrà applicata una penale di Euro 1.000,00= (Euro mille/00) per ogni giorno in cui la disfunzione segnalata rimanga in essere.